

**UPAYA CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN NASABAH PADA BANK BRI CABANG
PAHLAWAN SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

HARWINA RUSTADIA
NIM : 2013111046

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Harwina Rustadia
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 8 February 1994
NIM : 2013111046
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul : Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan
Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Cabang
Pahlawan Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal : 03 - 03 - 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal : 02 - 03 - 2016



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM

1. Latar Belakang

Pengertian bank menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank adapun pemberian jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung.

Customer Service sendiri bisa diartikan sebagai pihak yang langsung menjembatani antara pelanggan dengan perusahaan, dalam hubungannya dengan transaksi atau operasional sehari-hari. Setiap bagian perusahaan bisa saja melakukan kesalahan, yang mengakibatkan pelanggan marah. Namun kemarahan pelanggan ini akan ditimpakan umumnya kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian yang melakukan kesalahan tersebut. Contohnya, jika telepon mati, pelanggan akan melakukan komplain kepada *Customer Service* dan bukan kepada bagian teknis.

Customer Service membantu bank dalam membentuk *image* yang baik di mata nasabah. Seorang *Customer Service* harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan. Seorang *Customer Service* pada sebuah bank harus dapat menciptakan perasaan aman bagi seorang nasabah. Jadi, tidak hanya rapi dan menarik, seorang *Customer Service* harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan para nasabahnya. Diharapkan *customer service* memberikan pelayanan yang maksimal mungkin kepada nasabah, karena kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan amanat dari masyarakat kepada bank selaku pihak yang menawarkan jasa kepada masyarakat yang memerlukan informasi mengenai perbankan dan jasa perbankan.

Dengan peran yang teramat strategis ini, tentu saja perusahaan harus dapat membentuk pasukan *Customer Service*-nya dengan lebih baik. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan menghargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank tersebut. Kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain. Hal ini dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang atau kesempatan bagi *Customer Service*.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai *Customer Service* di bank BRI Kantor Cabang pahlawan. Penulis memilih Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan karena pada pelaksanaan magang yang lalu, penulis mendapat izin dari Sumber Daya Manusia untuk melakukan penelitian, sehingga penulis berkesempatan dapat mempercepat penentuan lokasi penelitian dan mencari materi yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berkaitan dengan *Customer Service*, untuk mengetahui upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, untuk mengetahui dampak bagi Bank dengan adanya peningkatan pelayanan seorang *Customer Service*, untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, untuk mengetahui solusi dari hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

3. Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat dari penelitian :

a. Bagi Penulis

Mendapat pengetahuan dan wawasan tentang apa saja tugas, wewenang dan tanggung jawab *Customer Service*, mendapatkan pengetahuan mengenai upaya yang dilakukan Bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, mendapat pelayanan tentang dampak adanya peningkatan pelayanan *Customer Service* pada nasabah, mendapat wawasan mengenai dampak bagi Bank dengan adanya peningkatan pelayanan *Customer Service*, mendapat pengetahuan tentang apa saja hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah

b. Bagi STIE Perbanas Surabaya.

Dapat digunakan sebagai koleksi bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Serta mengetahui kemampuan, pengalaman, dan keterampilan mahasiswa dalam membuat suatu penulisan ilmiah.

c. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan.

Sebagai masukan atau pertimbangan dalam peranan *Customer Service* dalam perbankan. menjadi ajang promosi agar banyak masyarakat yang tertarik dan ingin mengetahui peran penting dan keunggulan *Customer Service*.

d. Bagi Pembaca.

Dapat digunakan sebagai informasi bagi pembaca tentang peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

4. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisa deskriptif. Metode ini di bagi menjadi dua bagian yaitu metode penelitian primer dan metode penelitian sekunder.

5. Ringkasan Pembahasan

5.1 Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Customer Service

Berikut ini adalah tugas – tugas *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya :

1. Bertugas sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke Bank.
2. Bertugas memberikan informasi produk dan jasa Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
3. Melakukan *Cross Selling* produk dan jasa Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

Wewenang di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya sebagai berikut:

1. Memberikan informasi saldo nasabah Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
2. Melaksanakan pengisian dan verifikasi data pada sistem terkait pelayanan dibidang simpanan dan jasa nasabah Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
3. Pemegang *User ID* .

Tanggung jawab Customer Service pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya sebagai berikut :

1. Memberikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya.

2. Memastikan kelengkapan data nasabah Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya misalnya, KTP, dan lain - lain
3. Memelihara kerjakan data nasabah termasuk *Customer Information File* (CIF) untuk menjamin data nasabah yang akurat, terkini dan memenuhi prinsip penerapan program anti pencucian uang (APU) dan pencegahan pendanaan terorisme (PPT) pada Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

5.2 Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan

Menerapkan instruksi kerja penerimaan telpon nasabah, instruksi kerja penerimaan kunjungan nasabah, instruksi kerja etiket penampilan karena Terbukti pada tahun 2012 dengan lebih diawasi oleh pihak SDM serta melaksanakan instruksi instruksi kerja yang ada dalam standar operasi prosedur (SOP) Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya kenaikan nasabah mencapai 20 % setiap tahunnya. Oleh karena itu bagian sumber daya manusia selalu mengawasi customer service dalam menjalankan standar operasional prosedur (SOP) apa sudah dijalankan dengan baik sesuai ketentuan yang ada di Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.

5.3 Dampak Bagi Bank Dengan Adanya Peningkatan Pelayanan Customer Service

Customer Service di Bank BRI Kantor Cabang Pahlawan Surabaya, dalam kondisi persaingan di dunia perbankan yang sangat ketat di dunia perbankan, maka Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya memprioritaskan peningkatan pelayanan pada petugas *Customer Service* mengingat *customer service* adalah salah satu ujung tombak Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya

sadar bahwa perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan nasabah agar tetap dipertahankan.

5.4 Hambatan – hambatan yang Dihadapi Customer Service

Dalam menjalankan perannya *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya juga mengalami hambatan – hambatan. Hambatan – hambatan yang dialami sebagai berikut :

1. *Customer Service* terkadang lupa menerapkan instruksi kerja penampilan, misalnya tidak memakai sepatu berwarna hitam.
2. *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya melakukan kesalahan misalnya nasabah lupa membawa dokumen pendukung dan menjanjikan akan dipenuhi dihari berikutnya namun nasabah lupa dan *Customer Service* pun lupa tidak meminta kembali.
3. Sistem yang error misalnya sistem pembukaan rekening nasabah.
4. *Customer Service* kurang menguasai produk dan jasa bank.
5. *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya sedang melayani nasabah namun atasan tiba – tiba memanggil karena ada sesuatu keperluan.
6. Sifat nasabah yang bervariasi, Misalnya, nasabah yang sulit mengerti penjelasan petugas
7. *Customer Service* menangani masalah nasabah misalnya buku tabungan nasabah hilang.
8. Kebutuhan nasabah yang selalu berkembang misalnya nasabah yang mempunyai KTP Jakarta karena dia bekerja di Surabaya dan ingin membuka rekening di Surabaya.

5.5 Solusi dari Hambatan Customer Service

1. Bagian SDM harus senantiasa mengawasi *Customer Service* supaya tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan instruksi kerja etiket penampilan yang ada dalam standar operasional prosedur .
2. *Customer Service* harus mencatat keperluan yang belum diselesaikan oleh nasabah supaya *customer service* dapat mengingatkan apabila nasabah lupa.
3. Tidak perlu panik, berusaha menjelaskan pada nasabah.
4. Menyediakan brosur – brosur produk dan jasa bank Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya.
5. *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya memberi penjelasan pada atasan, menangani nasabah terlebih dahulu sampai tuntas lalu menemui atasan dan menutup loket nya.
6. *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya harus sabar menghadapi nasabah dan memahami setiap sifat dari para nasabahnya.
7. *Customer service* memberitahukan cara – cara penyelesaiannya yaitu, membawa surat pernyataan kehilangan oleh kepolisian, lalu *Customer Service* menutup rekening nasabah dan membuka rekening baru dan buku tabungan yang hilang dinyatakan tidak berlaku, nasabah juga dikenakan biaya penutupan rekening sesuai ketentuan yang berlaku.
8. *Customer Service* harus bisa memberi solusi pada nasabah, misalnya membuat surat disposisi yang diajukan pada pimpinan cabang apabila mendapat tanda tangan dari pimpinan cabang maka *Customer Service* meminta surat keterangan domisili pada nasabah lalu melaksanakan pembukaan rekening.

DAFTAR RUJUKAN

- Bank Rakyat Indonesia. 2015. *Customer Service*. Surabaya Bank Rakyat Indonesia
- Ferdinandwisnu.2013.*FungsiBank*, (Online).(<https://ferdinandwisnu.wordpress.com> diakses 22 Desember 2015)
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Edisi Revisi 2012. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2014. *Dasar – Dasar Perbankan*.. Edisi Revisi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Peraturan Perundang-undangan 1998 *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*
- Surat Keputusan BRI pada tanggal 01 Agustus 2015 Tentang Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Kantor Cabang Pahlawan Surabaya
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan
- Uraian jabatan *Customer Service* Bank BRI Cabang Pahlawan Surabaya
- Usmanmaulana.2012.*PelatihanBank*. (Online).(<https://pelatihanbank.wordpress.com> diakses 22 Desember 2015)
- www.bri.co.id diakses 2 Desember 2015
- widyago. 2011.*TujuanBank*. (Online).(<https://widyago.tujuanbank.wordpress.com> diakses 22 Desember 2015)